



compesa

**ANÁLISE DE ATENDIMENTO
DAS METAS E RESULTADOS
NA EXECUÇÃO DO PLANO DE
NEGÓCIOS E DA ESTRATÉGIA
DE LONGO PRAZO**

Exercício 2023



compesa

Sumário

1. Plano de Metas e Monitoramento de Resultados.....	3
2. Análise do Resultado 2023	5
Índice de Atendimento de Água.....	6
Índice de Atendimento de Esgoto.....	7
Arrecadação.....	8
Índice de Suficiência de Caixa.....	9
Margem Ebitda.....	9
Índice de Perdas por Ligação.....	10
Tempo Médio de Abastecimento.....	11
Índice de Qualidade da Água Distribuída	12
Índice de Reclamações dos Clientes	13
Investimentos.....	14
Considerações Finais.....	17



1. Plano de Metas e Monitoramento de Resultados

A Lei Federal nº 13.303/2016 estabelece que as empresas públicas e de economia mista devem realizar anualmente a análise de seu desempenho em relação às metas e resultados do plano de negócios e evolução da estratégia de longo prazo, divulgando e comunicando o desfecho aos respectivos públicos de interesse. Nesse contexto, serão apresentadas as estratégias adotadas para alcançar os resultados, assim como a evolução dos indicadores em comparação com as metas estabelecidas para o ano de 2023.

Diante das demandas de universalização dos serviços de água e esgoto, surge a necessidade de se adaptar a uma nova realidade que promova a utilização de ferramentas de monitoramento e gestão cada vez mais eficazes, o que deve contribuir para um acompanhamento mais preciso dos resultados corporativos, investimentos, programas e indicadores.

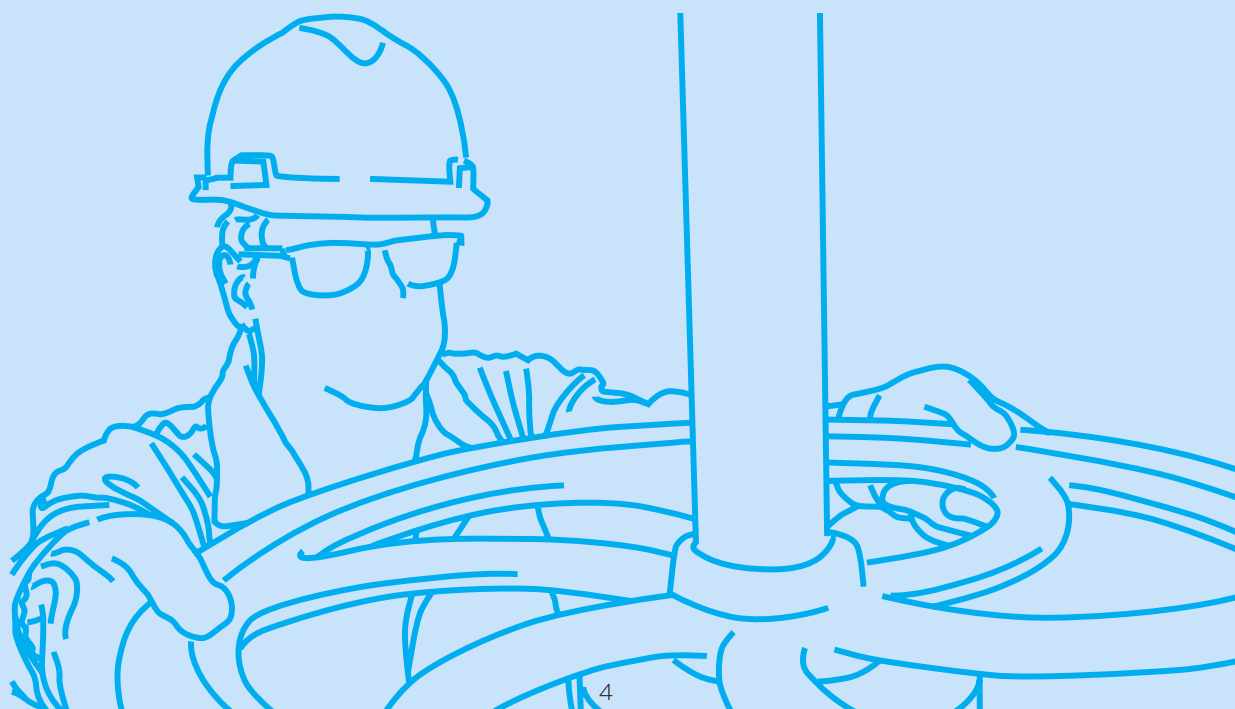
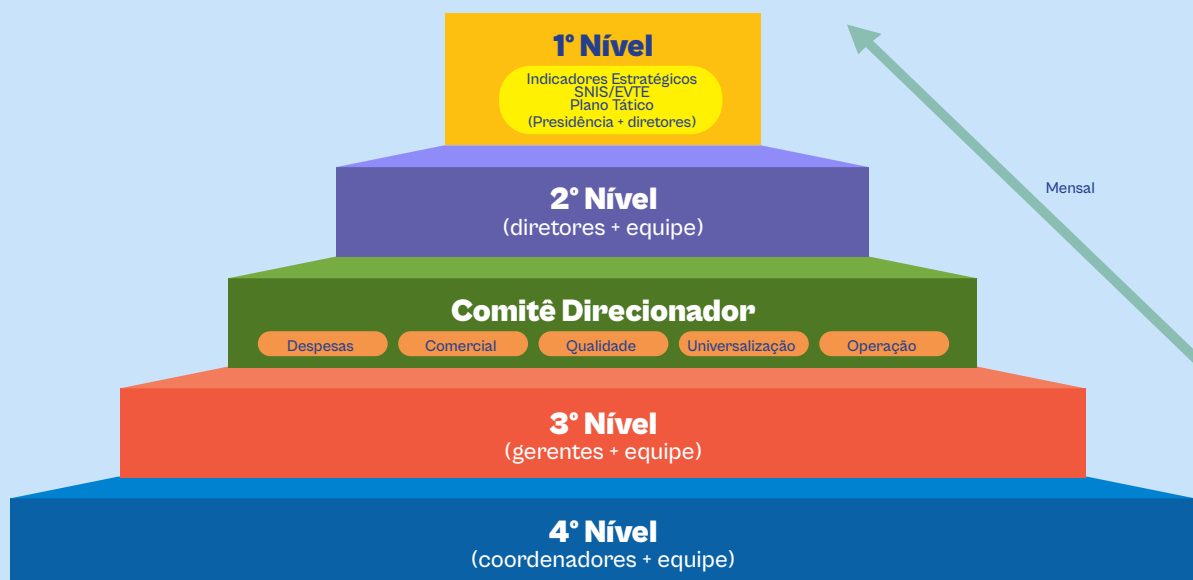
O acompanhamento das metas e indicadores é essencial para assegurar a eficácia do planejamento estabelecido e através desse monitoramento mensal, é possível identificar oportunidades de melhoria, estabelecer novas estratégias e realizar os ajustes necessários para o alcance das metas propostas. Por isso, é de suma importância validar e cumprir o modelo de gestão proposto para o exercício, bem como dispor de métricas claras e objetivas e cumprir o cronograma definido.

O desempenho dos indicadores é avaliado por meio de KPIs (Indicadores Chave de Desempenho), cujo propósito é fornecer informações objetivas e fácil identificação visual, demonstrando percentualmente a proximidade dos resultados alcançados em relação às metas ou aos limites estabelecidos. Os seguintes parâmetros são utilizados como pontos de referência:

Farol	KPI	Ação Necessária
●	$KPI \geq 110\%$	Resultado superior à meta. Deverá ser analisado para confirmar que a meta não está subdimensionada. Em caso negativo, apresentar ações que levaram a este resultado.
●	$100\% \leq KPI < 110\%$	Atingiu a meta, cumprindo o objetivo estabelecido.
●	$95\% \leq KPI < 100\%$	Até 5% de desvio é considerado aceitável, visto que as metas são compostas por diferentes variáveis. Requer plano de ação para não ocorrer desvio superior a 5% em ciclos seguintes.
●	$KPI < 95\%$	Desvio superior a 5% requer plano de ação imediato.

A Compesa estabelece metas e desenvolve um planejamento estratégico para garantir o crescimento, a continuidade e a sustentabilidade das suas operações, monitorando as metas em todos os níveis da organização. O acompanhamento dos resultados é feito por meio de um Plano de Metas, que avalia regularmente o desempenho dos indicadores operacionais, táticos e estratégicos, buscando estabelecer e organizar as estratégias para o alcance dos objetivos empresariais.

O monitoramento, que tem periodicidade mensal, começa com a reunião do 4º nível, liderada pelos coordenadores; seguida pelas reuniões do 3º nível, sob a liderança dos gerentes; na sequência, acontecem as reuniões de 2º nível, lideradas pelos diretores; e por fim, a reunião do 1º nível, presidida pelo Presidente. Cada líder tem a responsabilidade de envolver sua equipe e propor análises e ações necessárias para alcançar as metas e objetivos definidos.



2. Análise do Resultado 2023

Frente aos desafios da universalização, a Compesa concentra seus esforços no delineamento e na execução de estratégias que favoreçam o alcance das metas estipuladas. Diante da urgência em conciliar as demandas da comunidade com a preservação ambiental, a excelência na prestação de serviços, a estabilidade financeira e a continuidade das operações de saneamento, o foco primordial ao longo de 2023 foi garantir a estabilidade econômico-financeira e impulsionar a universalização dos serviços para a população pernambucana.

Os resultados obtidos durante o ano demonstram o avanço da Compesa em direção aos objetivos do marco do saneamento. Além disso, foi dado destaque especial ao aprimoramento operacional e à implementação de práticas voltadas para questões ambientais, sociais e de governança (ESG).

INDICADOR	TETO/META 2023	RESULTADO 2023	KPI	FAROL
Índice de Atendimento de Água	95,35%	96,14%	100,83%	●
Índice de Atendimento de Esgoto	32,63%	31,27%	95,83%	●
Índice de Qualidade da Água Distribuída	98,00%	97,86%	99,86%	●
Índice de Perdas por Ligação/dia	384,19 l/lig/dia	396 l/lig/ dia	97,02%	●
Tempo médio de Abastecimento	18,21 dias de abastecimento	15,89 dias de abastecimento	87,26%	●
Índice de Suficiência de Caixa (Competência)	95,43%	99,50%	104,26%	●
Margem EBITDA	16,60%	13,87%	83,55%	●
Arrecadação	R\$ 2,135 bi	R\$ 2,125 bi	99,56%	●
Índice de Reclamações dos Clientes	12,4 a cada mil ligações	17,7 a cada 1.000 ligações	70,06%	●

Fica evidente que a empresa não apenas se empenha no cumprimento das metas estabelecidas, mas também leva em conta a necessidade de equilibrar as demandas da comunidade, a preservação do meio ambiente e a saúde financeira da organização. As medidas adotadas contribuem para aprimorar a qualidade de vida dos pernambucanos e fortalecem a posição da empresa no setor de saneamento.

Índice de Atendimento de Água

Com foco nas diretrizes do marco regulatório do saneamento, a Compesa considera como estratégicos os indicadores relativos à universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sendo adotado o Índice de Atendimento Urbano de Água (INO23) - indicador do SNIS que objetiva monitorar o percentual da população da zona urbana que se beneficia com dos serviços públicos de abastecimento de água potável, conforme equação a seguir:

(população urbana atendida com abastecimento de água / população urbana residente do município com abastecimento de água)

A ampliação do atendimento de água pode ser verificada, comparando-se o resultado do índice de 2023 com o ano anterior. O crescimento foi de 0,50% em relação ao realizado de 2022, resultando em uma ampliação do atendimento de água para aproximadamente 70 mil pessoas. Além disso, registra-se o atingimento da meta, apresentado um KPI de 100,83%.

	META 2023	RESULTADO 2023	KPI	FAROL
Índice de Atendimento de Água	95,35%	96,14%	100,83%	●

No tocante ao abastecimento de água, além da realização de obras de menor porte, como intervenções hidráulicas, instalação de registros, expansões e substituições de tubulações para garantir uma operação mais segura, prevenir perdas e aprimorar e ampliar a distribuição de água à população, retirando determinadas localidades do sistema de rodízio, estão em andamento diversas iniciativas como o Programa de perfuração de poços da RMR, a execução de melhorias no Sistema Botafogo para ampliar a produção do Sistema Adutor Arataca II, a ampliação da produção e melhoria do abastecimento de Camaragibe por meio da complementação da Adutora de Tabatinga, os Sistemas de Abastecimento de Água do Cabo de Santo Agostinho, Jaboatão dos Guararapes, Serra Talhada e Arcoverde, a setorização da infraestrutura dos Grandes Anéis do Recife, as Adutoras do Agreste, de Serro Azul e do Alto do Capibaribe, a ampliação e readequação dos SAA de Jataúba e Bonito. Além disso, merecem destaque: a implantação da Adutora de Custódia para Moxotó, sendo possível retirar 50% da população de Custódia do rodízio; o Sistema de Abastecimento de Serrita que melhorou o abastecimento para 10 mil habitantes; a implantação do Sistema Adutor de Ouricuri; Implantação do Sistema de abastecimento de água da localidade de Curcurana em Jaboatão dos Guararapes; implantação de SAA nas comunidades rurais de Itaíba e Ibimirim.

No caminho da universalização, a Compesa está cada vez mais próxima dessa meta, destacando-se as ações voltadas para aprimorar a prestação do serviço e a eficiência operacional, com o principal objetivo de aumentar a disponibilidade hídrica do estado, assegurando um abastecimento contínuo à população. Para o ano de 2024, a Companhia planeja alocar R\$ 1,5 bilhão em investimentos, provenientes dos Governos Federal e Estadual, Parcerias Público-Privadas e recursos de captação própria via operações de crédito. Tais recursos serão direcionados para obras voltadas à expansão e aprimoramento dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em diversas regiões do estado de Pernambuco. Adicionalmente, há projetos previstos para iniciar em 2024, como a implantação do Novo Sistema Adutor de Camaragibe a partir da EEAT Viana, melhorias no SAA Morros da Zona Norte, duplicação da Alça Norte, SAA Cabo de Santo Agostinho, SAA Jaboatão dos Guararapes, adequação e ampliação do SAA Bonito, ampliação da ETA Voluntários da Pátria, implantação do SAA de Serra Talhada, melhorias e ampliação do SAA de Arcoverde, ampliação e adequação do SAA do Distrito Sede do Município de Sertânia, implantação do Sistema de Abastecimento da Água do Distrito de Albuquerque Né no Município de Sertânia e as estações de tratamento de Santa Cruz do Capibaribe e Caruaru.

Índice de Atendimento de Esgoto

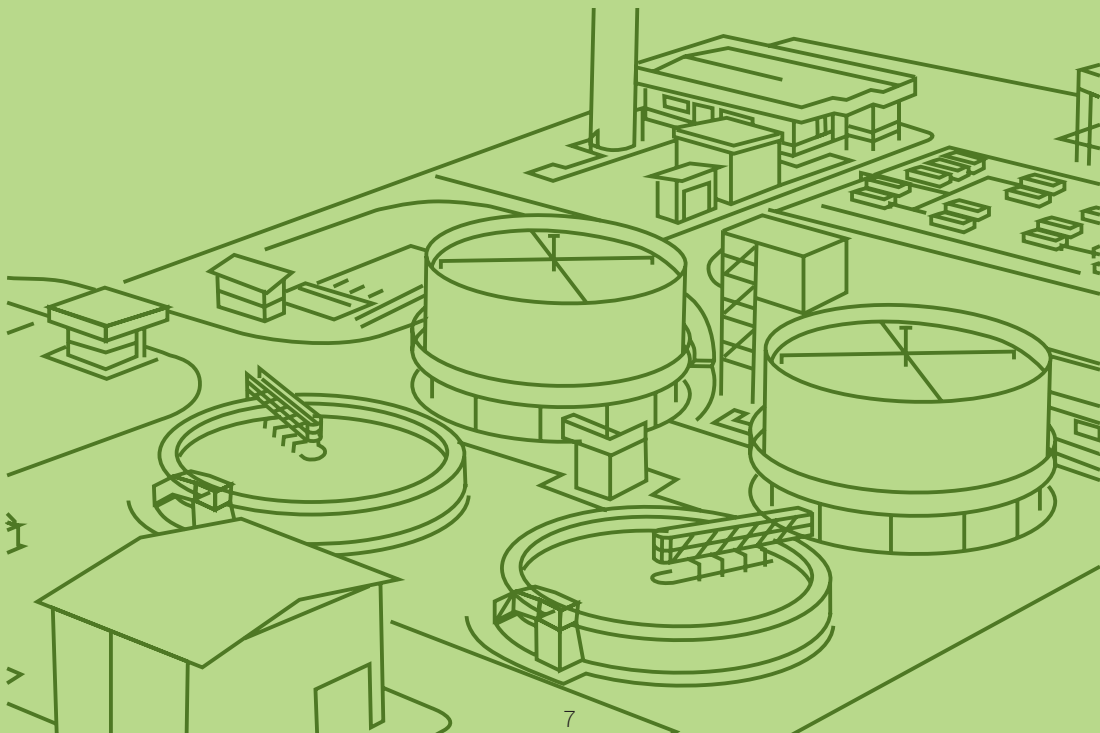
O Índice de Atendimento de Esgoto foi proposto com base no índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com água (INO24) estabelecido pelo SNIS. Este indicador informa o percentual da população urbana do município que é atendida com esgotamento sanitário, tendo como referência a população urbana que é atendida com abastecimento de água. A equação utilizada para apuração dos valores desse Índice é:

(população urbana atendida com esgotamento sanitário / população urbana residente do município com abastecimento de água)

A ampliação do atendimento de esgoto pode ser verificada comparando-se o resultado do índice de 2023 com o ano anterior. Atingiu-se um crescimento de 5,43% em relação ao realizado de 2022, resultando em uma ampliação do serviço para aproximadamente 125 mil pessoas. Em relação à meta estabelecida para 2023, o resultado chegou a um KPI de 95,83%.

	META 2023	RESULTADO 2023	KPI	FAROL
Índice de Atendimento de Esgoto	32,63%	31,27%	95,68%	●

No âmbito do esgotamento sanitário, destaca-se o Programa Cidade Saneada, financiado por meio de parceria privada, com o objetivo de investir, em 2024, a quantia de R\$ 350 milhões em melhorias e expansões nos Sistemas de Esgotamento Sanitário da Região Metropolitana do Recife, incluindo o município de Goiana. O programa, em sua totalidade, prevê um aporte total de R\$ 7 bilhões, com 85% da responsabilidade atribuída ao parceiro privado e 15% ao setor público. No contexto desse programa, merecem destaque as seguintes obras: SES Cabanga - 2ª etapa, SES Caetés (Abreu e Lima), SES Olinda - 2ª etapa, SES Peixinhos - 2ª etapa Morros da Zona Norte, SES Camaragibe - 1ª etapa, SES Várzea, SES Cabo de Santo Agostinho - 1ª Etapa Útil, SES Prazeres - 2ª etapa, SES Ibura - 1ª etapa, SES Araçoiaba - 1ª etapa, SES Porto de Galinhas - 1ª etapa, SES Cabanga - 1ª etapa - SES Setúbal e SES Pina, SES Cabanga - 1ª etapa - Boa Viagem, SES Cabanga - 1ª etapa - ETE Cabanga, SES Olinda - 1ª etapa - SES Bacia do Janga e SES Olinda - 1ª etapa - Subsistema Zero.



Arrecadação

Em 2023, a Compesa alcançou uma arrecadação de R\$ 2,126 bilhões, representando um aumento de 9,6% em relação ao ano anterior e registrando uma das taxas de crescimento mais significativas em sua história.

Esse aumento na arrecadação nos últimos anos pode ser atribuído à implementação de ferramentas e estratégias de cobrança mais eficientes, juntamente com novas abordagens para a negociação e liquidação de dívidas, resultando em um aumento sustentável no faturamento, além do combate às irregularidades. Destaca-se também a recuperação de clientes que estavam inadimplentes ou inativos, por meio dos contratos de desempenho iniciados em 2021.

Esses resultados foram alcançados mesmo em um cenário econômico desafiador, onde aproximadamente 44,42% da população adulta de Pernambuco estava inadimplente, de acordo com dados do Mapa de Inadimplência do Serasa de novembro. Esse percentual superou a média nacional, que foi de 43,82% no mesmo período, e também foi maior do que em 2022, quando encerrou o ano com 43,7% da população pernambucana inadimplente.

	META 2023	RESULTADO 2023	KPI	FAROL
Arrecadação	R\$ 2,135 bi	R\$ 2,125 bi	99,56%	●

Dentre as estratégias comerciais implementadas para impulsionar a arrecadação, destacam-se as estratégias de melhoria e fortalecimento das ferramentas de cobrança, aliados ao Programa de Recuperação de Clientes. Este último gerou um acréscimo de R\$ 35 milhões na arrecadação e possibilitou a recuperação de 29 mil clientes ao longo do ano.

A Campanha "Quita Fácil", em sua quarta edição, contribui nas negociações de débitos dos clientes. Com mais de 137,7 mil transações, a campanha totalizou R\$ 28,6 milhões arrecadados, representando um aumento de mais de R\$ 2 milhões em relação ao ano anterior. Além disso, iniciativas advindas do Programa de Incremento de Receita, estabelecido em 2023, como revisão da estratégia de cobrança, atualização das normas de negociação de débitos e o lançamento do programa de recompensas "Gotas Preciosas", foram fundamentais para o incremento da receita por meio de mudanças nos procedimentos.

Por meio das cobranças realizadas com registros de débitos no Serasa, aproximadamente R\$ 155 milhões foram recuperados em 2023. O contrato de cobrança de cortes demonstrou uma efetividade de quase 80%, resultando na recuperação de cerca de R\$ 35 milhões, enquanto o contrato de telecobrança registrou uma recuperação de cerca de R\$ 102 milhões, com 1,2 milhão de negociações realizadas para alcançar esse resultado expressivo.

Foi possível perceber que a ampla divulgação dos meios digitais de pagamento gerou uma grande adesão por parte dos clientes. Os meios de pagamento digitais além de possuírem custo menor, entregam comodidade para os clientes. Em 2023, R\$ 193,8 milhões foram arrecadados através do PIX, representando 10% da arrecadação total do ano e um aumento de mais do que o dobro em relação a esta mesma modalidade em 2022. Já os pagamentos através de cartão de crédito e débito somaram R\$ 22,5 milhões, aumento de 24% em relação ao ano anterior.

Índice de Suficiência de Caixa

	META 2023	RESULTADO 2023	KPI	FAROL
Índice de Suficiência de Caixa (Competência)	95,43%	99,50%	104,26%	●

Em 2023, a Companhia trabalhou com diversas ações de negociação junto ao cliente, com campanhas de descontos e parcelamentos de débitos e a entrega de novos sistemas de água e obras de esgotamento sanitário, tais fatores resultaram no crescimento da arrecadação em torno de 10% em comparação ao exercício de 2022.

No entanto, o crescimento da arrecadação foi inferior ao aumento das despesas operacionais do período, que ficou no patamar de 27% a mais do que no ano anterior. O aumento dos principais insumos, como material de tratamento e energia elétrica, contribuíram para esse aumento significativo do custo da captação e tratamento da água. Outro fator relevante na apuração das despesas do período foi o aumento em 60% dos juros financeiros provenientes das novas operações de crédito realizadas no decorrer do ano.

Assim, apesar da Companhia ter obtido crescimento na sua arrecadação, também realizou um aumento em suas despesas operacionais, sendo esse um fator principal para que o índice de suficiência não atingisse o patamar de 100%.

Margem Ebitda

	META 2023	RESULTADO 2023	KPI	FAROL
Margem EBITDA	16,60%	13,87%	83,55%	●

A Companhia apresentou uma margem EBITDA de 13,87% ante os 11,6% registrado no exercício de 2022. Neste ano de 2023, a Companhia atingiu uma receita operacional líquida de R\$ 2,416 bilhões, um aumento de 11,63% em comparação ao ano de 2022. Este resultado, proveniente da prestação de serviço de abastecimento de água, R\$ 1,806 bilhão (75%) e serviço de esgotamento sanitário de R\$ 610 milhões (25%). O crescimento da receita foi resultado do aumento de novas ligações, implantação de novas redes e reajuste tarifário de 11,21%.

Em contrapartida, apesar do aumento dos custos e das despesas operacionais em aproximadamente 27% em relação a 2022, destacando os gastos com produtos químicos, energia elétrica, serviços de terceiros e pessoal, a Companhia auferiu um lucro líquido de R\$ 90,7 milhões, superior em R\$ 21 milhões se comparado ao lucro líquido em 2022, que totalizou 69,7 milhões.

Índice de Perdas por Ligação

O enfrentamento das perdas de água é hoje o principal desafio enfrentado pelas companhias responsáveis pelo abastecimento de água no Brasil. Essas perdas comprometem a eficiência operacional, afetam a qualidade da água distribuída, aumentam os custos e reduzem as receitas. Além disso, contribuem para o desequilíbrio entre oferta e demanda, resultando em interrupções no fornecimento de água e exigindo investimentos significativos na construção ou ampliação dos sistemas produtores.

A Lei nº 11.445/2007 estabelece que os serviços de saneamento básico devem ser prestados com eficiência e sustentabilidade econômica, incluindo metas de eficiência e uso racional da água nos contratos dos prestadores de serviços. Em complemento, a Lei nº 14.026, de 2020, reforça a necessidade de incluir metas de redução de perdas na distribuição de água tratada nos contratos de saneamento básico.

Diante desse cenário, é crucial que as companhias de saneamento busquem a eficiência operacional, reduzindo e controlando as perdas reais e aparentes nos sistemas de abastecimento de água. Em conformidade com o novo Marco Regulatório do Saneamento e a respectiva legislação, a Compesa aprovou e publicou uma série de normativos em 2022 para estabelecer uma nova estratégia de longo prazo para lidar com as perdas de água:

- Política de Redução e Controle de Perdas/NRW (Non Revenue Water)
- Diretrizes Gerais e Metodologia de Apuração do Indicador de Perdas de Água
- Estratégia Corporativa de Redução e Controle das Perdas de Água na Distribuição

Esses normativos se aplicam a todas as unidades funcionais e de negócios da Companhia, especialmente aquelas envolvidas na produção e distribuição de água e na comercialização dos serviços. A integração entre os setores é fundamental para alcançar as metas estabelecidas no Planejamento Estratégico da empresa.

	META 2023	RESULTADO 2023	KPI	FAROL
Índice de Perdas por Ligação/dia	384,19 l/lig/dia	396 l/lig/ dia	97,02%	●

A Política instituída tem como objetivo fornecer diretrizes para o Planejamento Operacional, baseadas no Desenvolvimento Sustentável e no cumprimento do ODS 6, além de promover a excelência da gestão, eficiência da produção, confiabilidade dos dados, resolução de problemas de perdas de água e faturamento e boas práticas de execução da estratégia.

Dessa forma, as Diretrizes Gerais e Metodologia de Apuração do Indicador de Perdas de Água buscam padronizar o conhecimento técnico sobre perdas de água e garantir transparência no processo de coleta de dados e cálculo do indicador corporativo de perdas de água por ligação. Já a Estratégia Corporativa de Redução e Controle das Perdas de Água na Distribuição é a primeira iniciativa da empresa para combater as perdas nos sistemas de abastecimento de água, incluindo definição de metas, projetos, prioridades e recursos para atender ao planejamento estratégico.

Além disso, em 2023, foram realizadas diversas ações para combater as perdas de água na distribuição, como a implantação do Global Service Operacional e a execução da Performance Integrada da GNM Centro, juntamente com o desenvolvimento de novos projetos.

Tempo Médio de Abastecimento

Um dos principais desafios continuamente enfrentado por Pernambuco é a escassez de recursos hídricos que impacta direta e significativamente o abastecimento de água para a população pernambucana, bem como a cadeia econômica do estado em seus três setores: agropecuária, indústria e serviços. A disponibilidade hídrica do estado apresenta uma média de 1.270 m³ de água para cada habitante por ano, bem inferior à média nacional que é de 35.000 m³, esse valor coloca a disponibilidade hídrica do estado em um patamar crítico (inferior a 1.500 m³) conforme critério estabelecido pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Especialmente em 2023, o desafio se mostrou ainda maior devido ao fenômeno climático natural El Niño que se desenvolveu rapidamente e deve durar pelo menos até abril de 2024, segundo a Organização Meteorológica Mundial (OMM). Tal fenômeno é caracterizado por um aquecimento anormal das águas superficiais do Oceano Pacífico e ocorre em intervalos irregulares de cinco a sete anos, com duração média que varia entre um ano e um ano e meio. Seus impactos são diversos, podendo ocorrer o aumento da frequência e a intensidade de eventos climáticos extremos no Brasil, como inundações e secas.

Diante da baixa disponibilidade hídrica, agravada pela intensificação da estiagem pelo referido fenômeno climático, muitas comunidades do estado se veem obrigadas a adotar medidas contingenciais para garantir o abastecimento de água, como o racionamento rigoroso e a dependência de caminhões-pipa.

	META 2023	RESULTADO 2023	KPI	FAROL
Tempo médio de Abastecimento	18,21 dias de abastecimento	15,89 dias de abastecimento	87,26%	●

Fazendo frente aos desafios supracitados, seguindo seu plano estratégico, a Compesa vem desenvolvendo diversas iniciativas, visando a eliminação da intermitência do abastecimento de água em Pernambuco. Há dois grupos de ações para melhoria do abastecimento:

- Ações Estruturadoras: obras para ampliação da oferta de água e redução de perdas para recuperação de volumes; e
- Ações de Aperfeiçoamento Operacional: que integra ações como aplicação de sistemas e dispositivos para monitoramento e controle do abastecimento; estruturação de unidades de controle, manutenções tempestivas nas estações, adutoras e redes, fiscalizações de redes e adutoras, revisões de cadastros e parâmetros operacionais, capacitações, dentre outras.

Para monitoramento da evolução da redução da intermitência do abastecimento de água, a Compesa adotou o indicador de Tempo Médio de Abastecimento (TMA). Este indicador informa em média, quantos dias uma área foi abastecida no período de um mês.

As ações estruturadoras e de aperfeiçoamento operacional desenvolvidas ao longo de 2023, permitiram uma evolução no tempo médio de abastecimento de água para população, mesmo com o agravante da crise hídrica proporcionado pelo El Niño. Dentre as diversas ações executadas e que tiveram efeitos ainda no ano de 2023, destacam-se a perfuração de poços na metropolitana e no interior; a conclusão da etapa da Adutora do Agreste que leva água até Caruaru, o reforço do Sistema Adutor Arataca II e a implantação de sistemas e dispositivos de monitoramento e controle do abastecimento, permitindo a definição de estratégias apropriadas e suportando a tomada de decisão para a melhoria do abastecimento.

A Compesa elevou o tempo médio de abastecimento de água de 15,48 dias (média de 2022) para 15,89 (média de 2023), atingindo um patamar de 17,18 dias de abastecimento em outubro de 2023, acumulando um crescimento percentual de 28% em relação aos 13,44 dias do início do monitoramento em abril de 2022.

Vale o destaque do comportamento crescente do Tempo Médio de Abastecimento, demonstrando que as ações de melhoria operacional e dos investimentos realizados têm contribuído para a eliminação da intermitência do abastecimento.

Índice de Qualidade da Água Distribuída

A Compesa tem mantido a média de 98% para o indicador de qualidade da água distribuída, destacando-se os investimentos realizados para melhoria e adequação dos sistemas de tratamento, tendo como um dos principais desafios a manutenção da integridade da rede de distribuição por meio dos contratos de performance, para correção de vazamentos e pesquisas de perdas de água ao longo do sistema.

	META 2023	RESULTADO 2023	KPI	FAROL
Índice de Qualidade da Água Distribuída	98%	97,90%	99,9%	●

A seguir, destacam-se as principais iniciativas realizadas no ano 2023:

- Continuidade no Sistema de Gerenciamento dos Dados de Análises Laboratoriais: O sistema UniLims, utilizado nas melhores companhias de saneamento do país, facilita o gerenciamento e integração dos resultados dos laboratórios, por meio de:
 - Rastreabilidade da cadeia analítica, com ferramenta de qualidade para controle de insumos;
 - Controle de manutenção e calibração de equipamentos;
 - Controle estatístico de processo, elaboração do plano de amostragem;
 - Programação de coletas de amostras;
 - Capacidade de integração dos dados com o sistema do Sisagua, contribuindo para a acreditação na ISO 17025.
- Acreditação de 122 análises nos requisitos da ISO 17025.

Laboratório Central – Acreditação na ISO 17025

Em 2023, com o objetivo de melhorar os processos de controle de qualidade, foram adquiridos equipamentos, em continuidade à adequação do Laboratório Central de Esgoto e de Água Tratada. Esse investimento mantém o fornecimento de água e o tratamento de efluentes dentro dos padrões de qualidade exigidos pelos órgãos normativos. Em dezembro, foi realizada auditoria externa pela Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO e o Laboratório recebeu acreditação para extensão do escopo de análises de 19 para 122 análises, entre matrizes de água tratada, bruta e residual, contemplando quatro laboratórios do Laboratório Central (Físico-Química, Metais, Esgoto e Microbiologia). A acreditação eleva a credibilidade de análise do Laboratório Central e o posiciona como um dos melhores do país, reforçando o objetivo da Companhia de gerir seus processos analíticos de acordo com padrões de excelência internacionais.

Prestação de Serviço de análise laboratorial

Em 2023, devido à capacidade dos profissionais e qualidade dos equipamentos existentes na GQL, deu-se início ao projeto de prestação de serviços de análises laboratoriais para a sociedade. O levantamento de custos e capacidade dos laboratórios foi finalizado e a solicitação para a prestação do serviço foi encaminhada à ARPE.

Diagnósticos operacionais em 90 ETAs da Compesa

Foi realizado o diagnóstico de 90 ETAs da COMPESA, levando em consideração o volume produzido de água tratada e os indicadores de qualidade. Nesses diagnósticos, são consideradas variáveis tais como estrutura da ETA, ações de melhoria realizadas e ações de médio e longo prazo. Finalmente, foi implantado o aplicativo de gerenciamento de produtos em 30 ETAs da Compesa, que contribui para a maior assertividade nas dosagens, reduzido desperdícios e custos.

Índice de Reclamações dos Clientes

	META 2023	RESULTADO 2023	KPI	FAROL
Índice de Reclamações dos Clientes	12,4 a cada mil ligações	17,7 a cada 1.000 ligações	70,06%	●

O Indicador de Reclamações dos Clientes abrange 81 especificações relacionadas a solicitações de serviços e consultas sobre abastecimento de água e esgotamento sanitário. Dentre as reclamações registradas, 58% dizem respeito a questões operacionais, 38% são demandas comerciais de menor complexidade e 3% são de caráter informativo. Entre as demandas mais frequentes estão os serviços relacionados à falta de água. Especificamente, o ranking geral é composto por 17% de reclamações sobre falta de água no imóvel, 15% sobre vazamentos, 8% sobre solicitações de carro pipa, 8% sobre revisão de consumo de água e 8% sobre desobstrução de esgoto.

Apesar disso, o indicador mensal apresentou uma variação de 13% nas reclamações relacionadas à água em comparação com os resultados de 2022, enquanto as reclamações relativas ao esgoto diminuíram em 3,1%. Ao correlacionar essas reclamações com as unidades geográficas de negócios, como GNM Norte, GNR São Francisco, GNR Agreste Central, GNR Sertão e GNM Oeste, observa-se que elas concentram o maior número de solicitações consideradas reclamações. Em outras palavras, os clientes que residem no interior do Estado são os que mais demandam esse tipo de serviço.

Portanto, o indicador aponta para a necessidade de ações para aprimorar o abastecimento de água e otimizar a disponibilização de informações sobre o andamento e a resolução dos serviços operacionais em tempo real. Isso é particularmente importante considerando a significativa variação de 43,5% nas reclamações relacionadas à água.



Investimentos

Segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada-IPEA, em seu boletim regional, urbano e ambiental de jun/2023, desde 2010 há uma redução dos investimentos públicos em água e esgoto no Brasil. Enquanto em 2012, no auge do Programa de Aceleração do Crescimento [PAC] os investimentos chegaram a R\$ 95,3/habitante, em 2020 caiu para R\$ 18,6/habitante. As mudanças na legislação, principalmente, com a lei das estatais, Lei nº 13.303/2016, tem favorecido a aceleração dos investimentos do setor privado, o que antes era atribuição quase que exclusiva do Estado.

Este cenário de maior participação do setor privado na área de saneamento, levou o Governo do Estado a contratar o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para estudar alternativas de modelagem para ampliação do aporte de recursos privados tendo como objetivo o alcance das metas de universalização do marco. Para alcançar as metas estabelecidas são necessários investimentos da ordem de R\$ 21,5 bilhões (2021-2033), conforme plano de investimentos da Compesa, aprovado pela Agência de Regulação de Pernambuco.

Não obstante, a necessidade de um alto volume de recursos para investimentos, o estado de Pernambuco, possui peculiaridades. Localizado na região nordeste do Brasil, apresenta predominantemente um clima do tipo semiárido, que abrange cerca de 70% de sua extensão territorial, caracterizado por índices pluviométricos anuais reduzidos, temperaturas frequentemente elevadas, amplitude térmica anual baixa e chuvas escassas e mal distribuídas, levando a longos períodos de seca, o que aumenta os desafios da universalização.

Nos últimos 5 anos, a Companhia evidenciou sua capacidade executora, investindo mais de R\$ 4 bilhões. Em 2023, foram investidos quase R\$ 500 milhões, com recursos provenientes dos Governos Federal e Estadual, além de Parcerias Público Privadas e recursos de captação própria, por meio de operações de crédito. São obras destinadas à expansão e melhorias dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em todo o Estado. Diante desses cenários, a Compesa alcançou em 2023 41% da meta planejada para o orçamento de investimentos.



¹ Valores corrigidos pelo índice INCC-M acumulado no ano (%), disponível em <https://www.valor.srv.br/indices/incc-m.php>

	META 2023	REALIZADO 2023	KPI	FAROL
Investimentos	R\$ 1.197.848.205	R\$ 493.474.559*	41%	●

O ano de 2023 foi bastante desafiador para a Companhia no tocante à garantia do repasse de recursos. Ainda assim, este resultado possibilitou a entrega de importantes obras para a população pernambucana.

Região Metropolitana do Recife

Na Região Metropolitana do Recife, no município de Jaboatão dos Guararapes, foram realizadas melhorias significativas no abastecimento de água. O SAA Jardim Cajueiro foi implantado, gerando 600 novas ligações e o SAA da localidade de Curcurana possibilitou 700 novas ligações além da regularização do abastecimento de água na região. Nos morros do Ibura, as melhorias resultaram na redução do rodízio em Marcos Freire, Muribeca/Muribequinha e Dois Carneiros. Também foram implantados sete novos poços, beneficiando 50 mil pessoas em Igarassu e Recife, como parte do programa aquífero. No tocante ao esgotamento sanitário, é relevante destacar a conclusão das obras de Saneamento Integrado na Bacia do rio Beberibe, abrangendo os bairros de Água Fria, Arruda, Campina do Barreto e Fundão, além da conclusão do SES Encanta Moça, que contemplou a construção de uma estação elevatória e a implantação de 1,1 km de linha de recalque no esgotamento sanitário do Parque Aerooclube.

Agreste e Matas

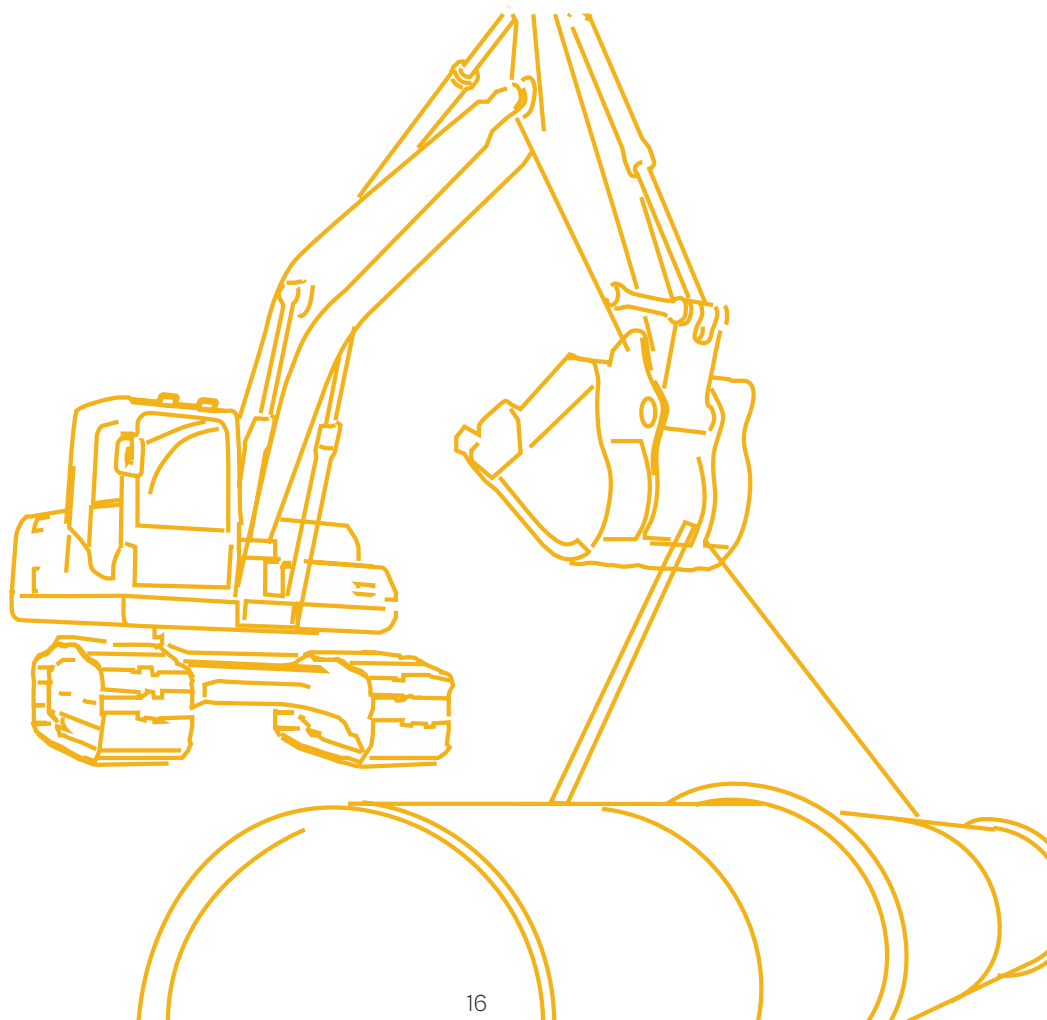
No Agreste e Matas está em fase de conclusão a adutora de Serro Azul que terá capacidade para transportar 500 l/s até o ponto de interligação com a Adutora do Agreste para benefício dos municípios de Belo Jardim, Bezerros, Caruaru, Gravatá, Palmares, Sanharó, Santa Cruz do Capibaribe, São Bento do Una, São Caetano, Tacaimbó e Toritama. O valor total do investimento é de R\$ 222 milhões e já foi executado 90% da obra. Adicionalmente, entrou em operação o trecho da Adutora do Agreste entre Belo Jardim e Caruaru, visando a ampliação do fornecimento de água para os municípios de Alagoinha, Arcoverde, Belo Jardim, Caruaru, Pesqueira, Sanharó, São Bento do Una, São Caetano e Tacaimbó. Outras 20 obras foram concluídas e entregues em 2023, com investimentos de cerca de R\$ 20 milhões, ampliando e melhorando o abastecimento de água dos municípios de Amaraji, Buenos Aires, Canhotinho, Capoeiras, Caruaru, Gravatá, Frei Miguelinho, Itaíba, Lagoa do Ouro, Macaparana, Orobó, Panelas, Pombos, São José da Coroa Grande, Sanharó, São Caetano e Sirinhaém. Além de ações de melhoria da eficiência operacional nos municípios de Palmares, Vitória de Santo Antão e Timbaúba. Como resultado, localidades de cidades como Lagoa do Ouro, Macaparana, São José da Coroa Grande, Sirinhaém, passaram a ser abastecidas diariamente.

Em relação ao esgotamento sanitário, em Tamandaré foi concluída a construção da estação elevatória de esgoto para atender à crescente demanda oriunda da rede hoteleira do município, haja vista a expansão da região turística na Praia de Carneiros. E em Caruaru, foi concluída a requalificação do sistema de reuso de efluentes da estação de tratamento de esgoto de Rendeiras.

Sertão

No Sertão, merece destaque a conclusão das seguintes obras: Implantação da Adutora de Moxotó para Custódia, que permitiu a retirada de 50% da cidade do regime de rodízio de abastecimento; a finalização do Sistema de Abastecimento de Água Rio da Barra - Sertânia (PISF), atendendo cerca de 2 mil pessoas; a Captação e adução para o SAA Serrita através do Reservatório Negreiros e a Ampliação e Readequação da ETA e da Elevatória de Água tratada de Serrita, que possibilitaram o fim do rodízio em 80% da cidade; além da obra de Ampliação do Sistema Lopes II para reforço do Sistema Adutor do Oeste, que incrementou 50 l/s ao sistema, possibilitando melhoria do abastecimento dos municípios de Bodocó, Exu, Granito e Moreilândia. Além destas, outras 14 obras para ampliação e melhoria do abastecimento foram concluídas, com investimentos de cerca de R\$ 20 milhões, beneficiando os municípios de Afrânio, Afogados da Ingazeira, Arcoverde, Custódia, Dormentes, Ibirimir, Itacuruba, Ouricuri, Petrolina, Serra Talhada, Serrita e Sertânia. Além disso, os municípios de Afogados da Ingazeira, Custódia, Ibirimir, Itacuruba, Ouricuri e Sertânia tiveram localidades beneficiadas que antes não possuíam rede de distribuição. Em esgotamento sanitário, foram concluídas as obras de ampliação do SES de Petrolina, Bacia Jatobá, beneficiando 5 mil pessoas e a implantação do SES Caraibeiras em Tacaratu, beneficiando 7 mil pessoas.

Dos valores investidos em 2023, R\$ 198 milhões foram utilizados para a melhoria e expansão dos serviços de água, R\$ 289 milhões em esgotamento sanitário, incluindo a execução do Programa Cidade Saneada e R\$ 6,1 milhões em ações institucionais (socioambiental, inovação, tecnologia e comercial).



Considerações Finais

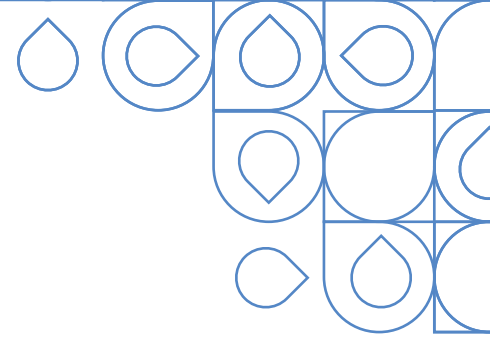
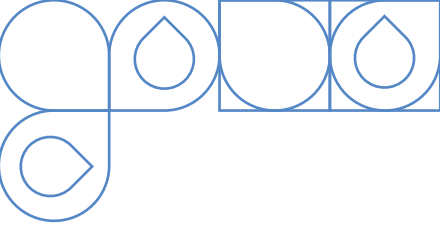
Dentro da sua estratégia, a Companhia busca constantemente melhorar seus serviços e cumprir, até 2033, as metas estabelecidas pela Lei, que aborda questões como perdas, intermitência, qualidade da água e universalização dos serviços de água e esgoto. Além das metas regulatórias, os processos de gestão e governança corporativa são fundamentais para o desenvolvimento da Companhia e para atender às demandas da sociedade. Através desses processos, busca-se manter o equilíbrio com sua identidade organizacional, cumprindo a legislação vigente e implementando mecanismos eficazes de orientação, direção e controle das atividades, promovendo uma cultura de conformidade, atendimento às diretrizes do saneamento e monitoramento de resultados.

A Companhia registrou uma arrecadação de cerca de R\$ 2,125 bilhões, refletindo um aumento de 9,6% em relação ao montante de R\$ 1,938 bilhão alcançado em 2022. No aspecto financeiro, o ano de 2023 representou um desafio significativo para a Companhia, uma vez que, apesar do reajuste das tarifas de água e esgoto em 11,21%, não foi possível compensar o aumento dos custos dos insumos e os encargos financeiros decorrentes das novas captações de recursos para atender ao plano de investimentos, o que resultou em um desempenho econômico semelhante ao exercício anterior, com uma margem EBITDA de 13,87%, comparada aos 11,6% registrados em 2022.

Nos últimos cinco anos, a Companhia demonstrou sua capacidade de execução, investindo mais de R\$ 4 bilhões. Vale destacar que para o ano de 2024, está previsto um investimento de R\$ 1,5 bilhão, proveniente de recursos dos Governos Federal e Estadual, Parcerias Público-Privadas e financiamentos próprios por meio de operações de crédito. Esses recursos serão destinados a obras de expansão e melhorias nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em todo o estado. Também está em processo de assinatura de contrato a operação de crédito para financiar o PEX/ PE, que investirá o montante de R\$ 1,1 bilhão ao longo dos próximos cinco anos, que será celebrado com o New Development Bank para investimentos em diversos municípios pernambucanos.

O aumento da participação do setor privado no setor de saneamento levou o Governo do Estado a contratar o BNDES para estudar alternativas de modelagem para ampliar o aporte de recursos privados, visando atingir as metas de universalização do marco regulatório, conforme o plano de investimentos aprovado pela Agência de Regulação de Pernambuco.

Em resumo, pode-se considerar que mesmo em um cenário desafiador, interna e externamente, no ano de 2023 a empresa obteve um desempenho sólido, com crescimento na receita, lucro e arrecadação, priorizando eficiência, sustentabilidade e qualidade de serviço, bem como a implantação de estratégias que visam melhorar a prestação do serviço e, por conseguinte, a melhoria da satisfação e percepção do cliente em relação à Compesa, aproximando-se cada vez mais da universalização dos serviços.



GOVERNADORA DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Raquel Teixeira Lyra Lucena

SECRETÁRIO DE RECURSOS HÍDRICOS E SANEAMENTO
Jose Almir Cirilo

DIRETOR PRESIDENTE

Alex Machado Campos

DIRETOR DE EFICIÊNCIA E ATENÇÃO AO CLIENTE

Flavio Coutinho Cavalcante

DIRETORA REGIONAL METROPOLITANA

Nyadja Menezes Rodrigues Ramos

DIRETOR DE EMPREENDIMENTOS E SUSTENTABILIDADE

Guilherme Duarte Freire

DIRETOR REGIONAL SERTÃO / DIRETOR REGIONAL AGRESTE E MATAS

Igor de Oliveira Galindo

DIRETORA DE GESTÃO CORPORATIVA

Rosane Nunes de Carvalho Patarra

DIRETOR DE MERCADO E PARCERIAS

Nilo Otaviano da Silva Filho

SECRETÁRIO DE GOVERNANÇA E GESTÃO

Anderson Santos Quadros

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

José Almir Cirilo Presidente

Alex Machado Campos - Vice-Presidente

Marcelo Cauás Asfora - Membro Efetivo

Ana Luiza Gonçalves Ferreira - Membro Efetivo

Humberto Correia Lima Júnior - Membro Efetivo

João Victor Falcão de Andrade - Membro Efetivo

José de Anchieta dos Santos - Membro Efetivo

José Edson Galdino - Membro Efetivo

José Pereira Sousa - Membro Efetivo

Rubens Rodrigues da Silva Júnior - Membro Efetivo

Ulisses Valeriano Francisco de Sousa - Membro Efetivo

Elaboração:

Secretaria de Governança e Gestão - SGG

Assessoria de Planejamento Empresarial - APE

Diagramação:

Assessoria de Comunicação e Imprensa - ACI

CANAIS DE ATENDIMENTO

Loja Virtual - www.compesa.com.br

App Compesa Mobile

Disponível para Android e iOS

Lojas de Atendimento

Segunda a sexta, das 08h às 17h; sábado, das 08h às 12h

Expresso Cidadão, de segunda a sexta, das 08h às 20h; e sábado, das 08h às 13h

Ouvidoria

0800.081.0195 - Atendimento Comercial



 /compesa  @compesa  compesa_oficial  /compesaoficial